

# 音声を用いたナレッジ収集・活用に関するシステム構築

富士通株式会社

宮城俊秀

## 問題点

Chatによる情報共有やWebシステムでのタスク管理など、テキストベースでのナレッジ管理・ナレッジ活用が進んでいる。

一方、口頭での質問のやり取りも、手軽な事から行われている。また、口頭でのやり取りはその場限りで実施され、データとしても残らず、ナレッジとして蓄積・活用が行えていない。

## 手法・ツールの適用による解決

本取り組みでは、音声データを蓄積し、ナレッジとして活用するシステムのプロトタイプ開発を行った。ポイントは以下の3点です。

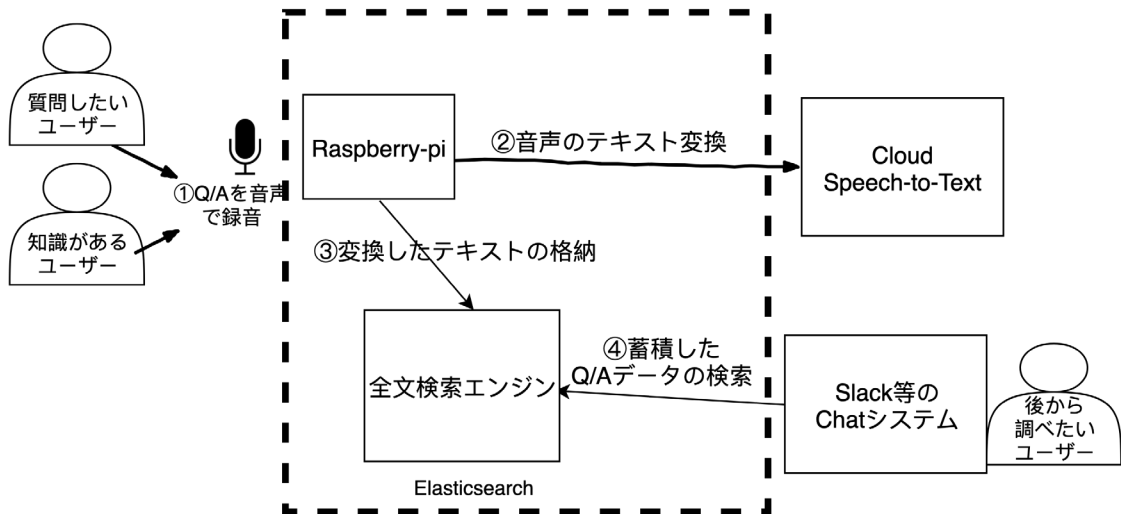
1. 普段の業務の中で会話の情報を収集
2. 収集したやり取りを後から検索・活用可能
3. 情報をあとから修正・活用しやすく

## プロトタイピングを行ったシステムの構成

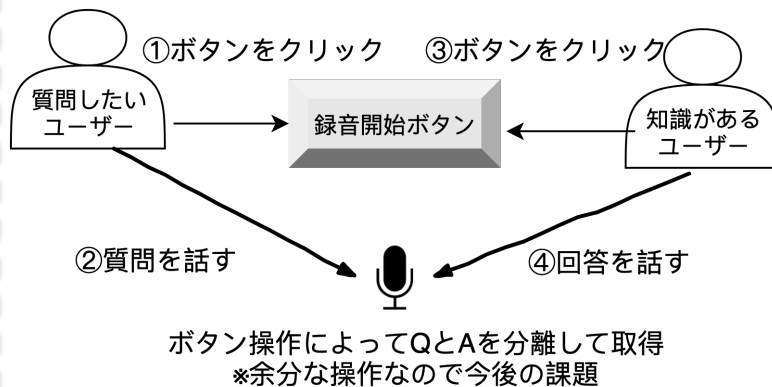
### システム構成

オフィスなどに設置

クラウドサービス



### 操作フロー



## 本取り組みの結果

- 会話情報を「質問」「回答」に分けて採取、テキストデータとして蓄積する仕組みを構築
- 蓄積したデータをChatのI/Fを利用して自動検索出来る仕組みを構築

会話でやり取りされている暗黙知を蓄積し、ナレッジとして活用するシステムのプロトタイプ開発が行えた

## 今後の改良点・課題

- 音声収集のトリガーをより自然に活用しやすい方式に改良する  
Ex. 音声データの変化などから喋っている人の変化を検知する
- 音声以外の手法で集まるデータとの連携  
Ex. Aさん「xxのやり方知ってる？」  
Bさん「知ってるから情報を送るね」  
会話とChatにまたがる情報を紐付けて蓄積・活用を行う